

TOPdesk maakt BI eenvoudiger, toegankelijker en toekomstvast met Qlik Sense

“Qlik kwam wederom als beste partij uit de hoek, met name vanwege de gebruikersvriendelijkheid, voor zowel de eindgebruiker als de ontwikkelaar. Je merkt dat Qlik een van de meest volwassen tools op de markt is.”

– Thijs Verhoef, *Hoofd Business Support, TOPdesk*

TOPdesk is opgericht in Delft door 2 studenten en is intussen al meer dan twintig jaar expert in servicemanagement. Met de oplossing van TOPdesk kunnen bedrijven eenvoudig hun binnenkomende meldingen en workflows beheren. Het bedrijf ondersteunt met haar 500 werknemers in 10 landen ruim 4000 klanten.

Binnen TOPdesk is het kunnen vertalen van data naar informatie al jarenlang een belangrijke prioriteit. Thijs Verhoef, hoofd Business Support bij TOPdesk. “Wij zijn al zeker 10 tot 12 jaar bezig met rapportages en analytics. Intern, voor onze eigen operatie, maar ook extern voor onze klanten. Tot voor kort werkten we intern met een oplossing op maat, ontwikkeld door onze directeur en een aantal studenten van de TU Delft. Dit systeem stond bekend onder de naam MIST: Management Informatie Systeem TOPdesk en omvatte voornamelijk inzichten in finance en sales. Om de klanten van TOPdesk op attractieve wijze inzicht te geven in de data en hun geregistreerde incidenten kozen we jaren geleden al voor een samenwerking met Victa en het product QlikView. Victa heeft speciaal voor de Service Management software van TOPdesk een volledig dynamisch en interactief management dashboard ontwikkeld.”

Aan de interne business intelligence oplossing, MIST, kleefden een aantal nadelen. Verhoef vertelt: “Aan de ene kant waren we beperkt in de techniek. MIST was ontwikkeld in PHP en alles was zelf

geprogrammeerd, van de business logica van de rapportages tot de vinkjes en de filters in de presentatie laag. Het zelf toevoegen van nieuwe rapportages of analysemogelijkheden was een complexe bezigheid. Aan de andere kant merkten we dat de business meer wilde. Dit is een logisch gevolg van het inzichtelijk maken van je data. Dit maakte MIST uiteindelijk niet futureproof voor TOPdesk.”

De scenic route naar Qlik Sense voor interne data discovery

TOPdesk is via een omweg bij Qlik Sense terecht gekomen voor het vervangen van MIST. Verhoef: “We hebben een scenic route genomen. Omdat wij al Microsoft SQL Server Reporting Services (SSRS) in huis hadden, besloten we op twee sporen te gaan zitten. Als eerste wilden we met SSRS de oude situatie reproduceren, zodat het bedrijf niet al te lang verschoond zou blijven van inzicht. Daarnaast wilden we een datawarehouse gaan bouwen voor TOPdesk. Beide trajecten zijn we ingegaan in samenwerking met OGD, een zusterbedrijf van TOPdesk.” Al gauw bleek dat het met SSRS ontwikkelen van een rapportage- en analyseomgeving complexer was dan gedacht. “Hier bleek veel technische kennis voor nodig te zijn, die wij moesten inhuren. Eigenlijk zagen we al snel dat dit ook niet ging werken, wat maakte dat we ook voor onze interne

Solution overview

Klant: TOPdesk

Branche: ISV (Independent Software Vendor)

Functie: Operations, Marketing, Finance, Sales, Executive

Land: Nederland

Uitdaging: Het vervangen van een eigen ontwikkeld management informatiesysteem met een gebruikersvriendelijke BI-oplossing

Oplossing: In korte tijd beschikt TOPdesk over 10 verschillende Qlik Sense Apps voor met name finance, sales, HR en marketing en wordt Qlik Sense ook ingezet door een aparte tak binnen TOPdesk die zich bezighouden met product development en adoption. Klanten van TOPdesk konden al langere tijd beschikken over een dynamisch en interactief management dashboard, ontwikkeld op het platform van Qlik, voor de Service Management software van TOPdesk.

Voordelen:

- Selfservice BI versus voorgedefinieerd. De gebruikers maken zelf analyses vanuit invalshoeken die vooraf nooit hadden kunnen worden voorzien.
- Mensen nemen beslissingen op basis van data in plaats van intuïtie.
- One Single Source of Truth.
- Alignment van internationale definities en processen.
- Verbetering van de datakwaliteit.

Data Sources: SQL (datawarehouse), Excel

Partner: Victa

“Het is mijn persoonlijke doel dat mensen echt beslissingen gaan nemen op basis van data in plaats van intuïtie en dit wordt met Qlik Sense realiteit.”

– Thijs Verhoef, *Hoofd Business Support, TOPdesk*

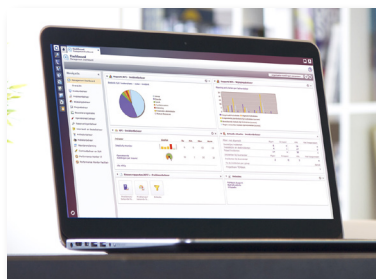
oplossing besloten in zee te gaan met een marktleider op het gebied van rapportage, analytics en visualisatie van data,” vertelt Verhoef.

Ondanks dat de klanten van TOPdesk al jarenlang naar tevredenheid gebruik maakten van de TOPdesk Incidenten Monitor, ontwikkeld op het krachtige Business Intelligence (BI) platform van Qlik heeft TOPdesk er toch voor gekozen om een uitgebreid selectietraject te starten. Verhoef: “Dit was een mooi moment om opnieuw de oplossingen van marktleiders te analyseren. Deze partijen hebben niet stilgezeten de afgelopen jaren. Wij hebben met name gekeken naar Tableau, Qlik Sense en Power BI. Toch kwam Qlik wederom als beste partij uit de hoek, met name vanwege de gebruikersvriendelijkheid, voor zowel de eindgebruiker als de ontwikkelaar. Je merkt dat Qlik een van de meest volwassen tools op de markt is. Zij hebben een aantal keuzes gemaakt die ons aanspraken, zoals in-memory en het associatieve model. Met name dit laatste maakt Qlik Sense zeer krachtig als selfservice BI oplossing.”

Voor de aanschaf en de deployment van Qlik Sense heeft TOPdesk samengewerkt met Victa. Verhoef: “Zij kennen onze organisatie, waardoor de keuze om met Victa samen te werken aan onze interne applicatie een logische was. Wel hebben we ervoor gekozen om snel ook zelf aan de slag te gaan met Qlik Sense. De gebruikersvriendelijkheid van Qlik maakt dit mogelijk, en het zelf doen, zelf leren, fouten maken en weer verder gaan is onderdeel van onze bedrijfscultuur.” Enkele maanden later beschikt TOPdesk over 10

verschillende Qlik Sense Apps voor met name finance, sales, HR en marketing en wordt Qlik Sense ook ingezet door een aparte tak binnen TOPdesk die zich bezighouden met product development en adoption. “Hoe deze afdeling met Qlik Sense aan de slag is gegaan geeft echt aan wat de kracht is van de tool. Zij hebben twee uur met ons meegekeken en we konden gelijk zelf aan de slag. Klikkerdeklik en het werkt.”

Terugkijkend op de deployment van Qlik Sense kan Thijs Verhoef alleen maar tevreden zijn. “Voor ons is het selfservice aspect een van de belangrijkste nieuwe functionaliteiten. In het oude MIST was alles vooraf gedefinieerd. Met Qlik Sense kan de data vanuit alle mogelijke invalshoeken bekeken worden, wat maakt dat onze medewerkers nu analyses maken die wij nooit hadden kunnen voorzien. Bijkomend voordeel is ook dat de data schoner wordt. Hoe vaker je ermee werkt, hoe meer irregulariteiten je ontdekt. Zo werkte elk land met zijn eigen sectorindeling waardoor je scheve vergelijkingen ging maken. Dit maakte dat we een internationale classificatie voor sectoren ingevoerd hebben. Je merkt dat we op weg zijn naar ‘one single source of truth’, de ultieme perfectie. Tenslotte merk ik dat het eenvoudig toegankelijk maken van data voor analyses een kleine cultuuromslag teweeg brengt. Het is mijn persoonlijke doel dat mensen echt beslissingen gaan nemen op basis van data in plaats van intuïtie en dit wordt met Qlik Sense realiteit.”



“Je merkt dat Qlik een van de meest volwassen tools op de markt is. Zij hebben een aantal keuzes gemaakt die ons aanspraken, zoals in-memory en het associatieve model. Met name dit laatste maakt Qlik zeer krachtig als selfservice BI oplossing.”

– Thijs Verhoef, *Hoofd Business Support, TOPdesk*